Gouvernement du Canada | Government of Canada

Unité de l'impact et de l'innovation

PROJET D'INTROSPECTION COMPORTEMENTALE :

ACCROÎTRE L'ADHÉSION AU BON D'ÉTUDES CANADIEN

Unité de l'impact et de l'innovation - Bureau du Conseil privé

Canada

REMERCIEMENTS

L'Unité de l'impact et de l'innovation aimerait remercier:

La Direction générale de l'apprentissage – Emploi et Développement social Canada

Dre Anne Wilson – Université Wilfrid Laurier

AUTEURS

Elizabeth Hardy
Chef principale, Introspection comportementale
Unité de l'impact et de l'innovation, Bureau du Conseil privé
elizabeth.hardy@pco-bcp.gc.ca

Mathieu Audet
Conseiller principal de recherche
Laboratoire d'innovation, Emploi et Développement social Canada
mathieu.audet@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Haris Khan
Conseiller, Introspection comportementale
Unité de l'impact et de l'innovation, Bureau du Conseil privé
haris.khan@pco-bcp.gc.ca

Monica Soliman
Conseillère de recherche
Laboratoire d'innovation, Emploi et Développement social Canada
monica.soliman@hrsdc-rhdcc.gc.ca

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada (2018)
Tous droits réservés

Toute demande de permission pour reproduire ce document doit être adressée au Bureau du Conseil privé (Unité de l'impact et de l'innovation).

This publication is also available in English:
Behavioural Insights Project: Increasing Take-Up of the Canada Learning Bond

CP22-162/2018F-PDF
ISBN: 978-0-660-27037-1

RÉSUMÉ

Le Bon d'études canadien (BEC) est un incitatif à l'épargne-études qui offre aux enfants de familles à faible revenu nés en 2004 ou plus tard un soutien financier pour leurs études postsecondaires. Il n'est pas nécessaire d'effectuer des cotisations personnelles pour recevoir le BEC, mais le taux de participation demeure faible au sein de la population admissible. L'Unité de l'impact et de l'innovation (UII), en collaboration avec la Direction générale de l'apprentissage et le Laboratoire d'innovation d'Emploi et Développement social Canada (ESDC), a mené un essai contrôlé randomisé pour tester l'efficacité de la correspondance axée sur l'introspection comportementale (IC) envoyée aux responsables d'enfants admissibles au BEC. Les lettres ont été modifiées au moyen d'ajouts fondés sur le comportement afin d'encourager les responsables à ouvrir un régime enregistré d'épargne-études (REEE) pour leurs enfants et à adhérer au BEC.

L'introspection comportementale est une approche multidisciplinaire qui repose sur les connaissances et les outils des sciences du comportement, y compris l'économie du comportement, la psychologie et le marketing social, afin d'encourager des changements positifs dans le comportement.

Dans le cadre de l'essai, on a testé deux lettres de base différentes (type et modifiée) ainsi que trois ajouts fondés sur le comportement et conçus pour réduire les obstacles comportementaux à l'adhésion au BEC. La lettre type est actuellement utilisée par la Direction générale de l'apprentissage d'EDSC pour encourager la participation aux REEE et au BEC. Dans la lettre modifiée, le contenu et la conception ont été modifiés afin de rendre les avantages du BEC plus évidents. Chacune de ces lettres a été envoyée sous sa forme de base, ainsi qu'avec chacun des trois ajouts fondés sur l'introspection comportementale pour encourager l'adhésion au BEC.

Les ajouts étaient les suivants :

1. **Image et texte d'accompagnement** (« Ce jour viendra plus tôt que vous ne le pensez ») conçus pour aider les parents à imaginer leurs enfants obtenant un diplôme afin que les avantages du BEC soient plus réels à leurs yeux.

2. **Un faux chèque** conçu pour rendre le BEC tangible sous une forme physique que les responsables connaissent bien.

3. **Une liste de vérification** donnant une marche à suivre concrète et un appel à l'action pour demander le BEC.

Selon les résultats de l'essai, environ 5 % des responsables ont ouvert un REER et ont demandé le BEC sans recevoir de lettre. En moyenne, l'envoi d'une lettre a fait monter le taux d'adhésion à 89 % et la lettre la plus efficace a produit des taux supérieurs à 14 %. On n'a décelé aucune différence significative sur le plan statistique entre les taux d'adhésion au BEC chez ceux qui ont reçu une lettre type et une lettre modifiée.

De plus, il a été déterminé que les responsables ayant un enfant ou plus nouvellement admissibles au BEC avaient obtenu des taux d'adhésion généralement supérieurs à ceux dont les enfants étaient précédemment admissibles et qui avaient déjà reçu de la correspondance visant leurs enfants par le passé. Ces groupes ont également eu des réponses distinctes aux lettres. La lettre la plus efficace auprès des populations précédemment admissibles était celle comprenant le faux chèque, les taux d'adhésion ayant été trois fois plus élevés que chez ceux n'ayant pas reçu de lettre. La lettre comportant la liste de vérification, qui fournissait une marche à suivre pour ouvrir un REER et demander le BEC, a produit de meilleurs résultats chez les responsables d'enfants précédemment admissibles. Les résultats sont statistiquement significatifs selon un niveau de confiance de 90 %.

Cet essai démontre l'efficacité à faire croître l'adhésion au BEC de diverses interventions fondées sur l'introspection comportementale conçu pour réduire des obstacles comportementaux précis qui touchent des populations données. À l'échelle de la population admissible, la lettre la plus efficace permettrait que des milliers d'enfants additionnels profitent de cet incitatif à l'épargne-études chaque année.

Au-delà de cet essai, EDSC a recours à des envois postaux directement auprès de la population dans le cadre de ses efforts pour faire connaître les incitatifs à l'épargne-études. Au moins quatre fois par année, des lettres sont envoyées aux responsables de familles à faible revenu pour les informer que leur enfant est admissible au BEC et leur

indiquer comment en faire la demande en leur nom. Les résultats de cet essai serviront à améliorer les lettres envoyées actuellement et dans l'avenir aux responsables d'enfants admissibles. Cette lettre est fréquemment modifiée pour améliorer son efficacité, et ce, grâce aux résultats d'essais antérieurs et à la rétroaction des partenaires et des intervenants avec lesquels EDSC collabore dans le cadre de ses activités de sensibilisation.

INTRODUCTION

Le Bon d'études canadien (BEC) est une mesure incitative à l'épargne-études administrée par Emploi et Développement social Canada (EDSC). Il est destiné à encourager et à renforcer l'importance d'épargner pour l'éducation postsecondaire des enfants à l'aide des Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE). Les enfants admissibles provenant de familles à faible revenu pourront recevoir 500 $ à l'ouverture d'un REEE dans un établissement participant, comme une banque, une coopérative de crédit ou un courtier en programme de bourse, et à l'adhésion au BEC. Les enfants qui demeurent admissibles continuent d'accumuler 100 $ dans leur REEE chaque année jusqu'à l'âge de 15 ans, pour une valeur totale maximale de 2 000 $. Aucune cotisation n'est requise pour le BEC, mais les particuliers qui cotisent à un REEE peuvent également recevoir d'autres incitatifs à l'épargne-études comme la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE). De plus amples renseignements sur les REEE et les incitatifs à l'épargne-études connexes sont présentés ici.

L'Unité de l'impact et de l'innovation (UII), en collaboration avec la Direction générale de l'apprentissage et le Laboratoire d'innovation d'EDSC, a mené un essai pour tester l'efficacité de la correspondance envoyée aux responsables d'enfants admissibles au BEC, mais qui n'y ont pas encore adhéré. Les lettres ont été modifiées par des ajouts fondés sur le comportement afin d'encourager les responsables à ouvrir un régime enregistré d'épargne-études (REEE) pour leurs enfants et à adhérer au BEC.

Bien qu'EDSC offre des incitatifs pour encourager l'épargne-études postsecondaires pour les enfants de familles à faible revenu, seulement 34,7 % des enfants admissibles ont reçu le BEC en 2016. Environ 1,81 million d'enfants admissibles n'ont pas encore adhéré au BEC (voir figure 1).

Faire croître l'adhésion au BEC et à d'autres prestations du gouvernement chez les familles à faible revenu est une grande priorité du gouvernement du Canada. Cet essai fait partie d'un portefeuille de recherche plus vaste dirigé par l'UII et EDSC visant à comprendre et à éliminer les obstacles qui nuisent à l'adhésion des familles à faible revenu à des prestations.

Descriptions des programmes

Le Bon d'études canadien (BEC) est un incitatif à l'épargne-études, pouvant aller jusqu'à 2 000 $, qui est versé dans un REEE pour les familles à revenus faibles. De plus amples renseignements sont présentés ici.

La Subvention canadienne pour l'épargne-études est une mesure incitative d'épargne-études dans le cadre de laquelle le gouvernement verse un montant correspondant à un pourcentage des cotisations des particuliers à un REEE. De plus amples renseignements sont présentés ici.

Un Régime enregistré d'épargne-études (REEE) est un régime d'épargne enregistré auprès du gouvernement du Canada qui permet aux familles d'épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants. Les REEE permettent de faire croître les épargnes à l'abri de l'impôt pour les études futures des enfants, et ce, jusqu'à ce qu'un enfant s'inscrive à temps plein ou à temps partiel à un programme d'apprentissage, à une école de métiers, au cégep, au collège ou à l'université. Le Bon d'études canadien et la Subvention canadienne pour l'épargne-études ne sont offerts que par l'entremise des REEE. Toute personne peut ouvrir un REEE pour un enfant – parents, tuteurs, grands-parents, autres membres de la famille ou amis. Les fonds peuvent servir à couvrir les frais de scolarité, de logement et d'autres dépenses liées à l'éducation. De plus amples renseignements sur les REEE sont présentés ici.

« ENVIRON 1,81 MILLION D'ENFANTS ADMISSIBLES N'ONT PAS ENCORE ADHÉRÉ AU BEC. »

OBSTACLES POSSIBLES À L'ADHÉSION

Grâce à la recherche menée par EDSC, l'UII, ainsi que par des organismes communautaires et de recherche [i,ii,iii,iv], un ensemble d'obstacles comportementaux qui pourraient être à l'origine de la faible participation au BEC au sein de la population admissible a été cerné.

Perceptions erronées à l'égard des REEE

Certains responsables d'enfants admissibles pourraient penser à tort qu'il est nécessaire de cotiser à un REEE afin de recevoir le BEC. De plus, la recherche donne également à penser que certains responsables croient que les REEE ne peuvent pas être utilisés que pour couvrir les frais de scolarité des universités et des collèges, ce qui limiterait l'utilité perçue du programme, alors que les fonds des REEE peuvent également servir à d'autres dépenses liées à l'éducation, comme le logement, les livres et le transport.

Obstacles liés au processus

Pour ouvrir un REEE, tant le responsable que l'enfant* doivent avoir un numéro d'assurance sociale (NAS). De plus, l'ouverture d'un REEE exige souvent que les responsables se rendent à l'emplacement physique d'un promoteur de REEE, comme une banque ou une coopérative de crédit, parce que les options d'inscription en ligne ou par téléphone sont limitées.

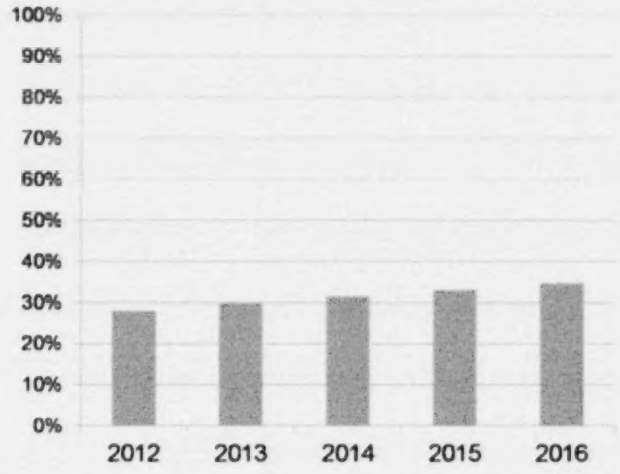
Distance subjective

Les avantages découlant de l'incitatif à l'épargne-études (visant à soutenir les études postsecondaires de l'enfant) peuvent sembler lointains et difficiles à visualiser, alors que les coûts d'adhésion sont dans le moment présent. Cette perception peut entraîner une prise de décision axée sur le court terme qui fait que les responsables remettent à plus tard de mener à bien les étapes nécessaires pour demander le BEC.

Faible connaissance du BEC

Bien que les familles à faible revenu connaissent généralement les REEE, ils connaissent très mal le BEC et ses avantages.

FIGURE 1 - TAUX DE PARTICIPATION NATIONAL AU BEC



CONCEPTION DE L'ESSAI

Approche et méthodologie

Dans le cadre de cet essai contrôlé randomisé (ECR), des responsables d'enfants admissibles au BEC ont reçu différentes lettres les informant sur le BEC et les encourageant à ouvrir un REEE et à réclamer le BEC. Les lettres ont été envoyées en février 2017.

L'essai a permis d'évaluer deux lettres de base différentes ainsi que trois ajouts fondés sur le comportement, conçus pour atténuer certains des obstacles comportementaux. La lettre type (figure 2) est actuellement utilisée par la Direction de l'apprentissage d'ESDC pour encourager l'adhésion à un REEE et au BEC et constitue la condition de contrôle pour cet essai. Le contenu et la conception de la lettre modifiée (figure 3) ont été changés pour rendre les avantages du BEC plus évidents (p. 10 pour plus de détails). Chacune de ces lettres a été envoyée sous sa forme de base, ainsi qu'avec chacun des trois ajouts destinés à atténuer les obstacles énumérés ci-dessus (figures 3 à 5).

L'essai vise à comprendre l'effet causal qu'a l'envoi des lettres fondées sur le comportement sur la participation au BEC. À cette fin, la participation au BEC a été évaluée en août 2017, six mois après l'envoi des lettres, de façon à laisser suffisamment de temps aux responsables pour ouvrir un REEE et demander le BEC. Les données fournies par EDSC ont été analysées par le Laboratoire d'innovation d'ESDC afin d'évaluer l'efficacité des lettres sur l'adhésion au BEC et de déterminer quels messages étaient les plus efficaces.

Un échantillonnage aléatoire stratifié a été utilisé pour veiller à ce qu'un nombre à peu près égal de responsables d'enfants nouvellement admissibles et d'enfants précédemment admissibles soient inclus dans l'essai.

Nouvellement admissible – Un enfant est considéré comme nouvellement admissible au BEC lorsqu'il satisfait aux critères d'admissibilité pour la première fois. Les responsables d'enfants nouvellement admissibles n'auraient pas reçu de correspondance postale concernant le BEC pour leurs enfants nouvellement admissibles de la part du gouvernement du Canada avant cet essai.

Précédemment admissible – Les responsables d'enfants qui étaient précédemment admissibles au BEC auraient reçu une correspondance postale du gouvernement du Canada lorsque leurs enfants sont devenus admissibles à l'incitatif à l'épargne-études.

Environ 50 % des responsables sélectionnés avaient au moins un enfant nouvellement admissible au BEC alors que les 50 % restants avaient seulement des enfants précédemment admissibles. En moyenne, les enfants qui étaient précédemment admissibles au BEC étaient plus âgés que les enfants nouvellement admissibles. Au total, l'échantillon comptait 42 479 responsables et 69 430 enfants admissibles au BEC.

Les responsables ont été répartis au hasard dans neuf groupes d'environ 4 720 responsables par groupe. La répartition aléatoire a été effectuée au niveau du responsable, et ce, en vue de s'assurer que les responsables ayant plusieurs enfants recevraient des lettres identiques représentant la condition expérimentale (groupe de lettres) pour tous leurs enfants admissibles.

	Groupe	Nombre de destinataires de lettre
1	Lettre type (contrôle)	4 722
2	Lettre type + image	4 729
3	Lettre type + chèque	4 736
4	Lettre type + liste de vérification	4 719
5	Lettre modifiée	4 699
6	Lettre modifiée + Image	4 710
7	Lettre modifiée + chèque	4 724
8	Lettre modifiée + liste de vérification	4 721
9	Aucune lettre	4 719
	Total	42 470

FIGURE 2 - LETTRE TYPE

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Nom du responsable
Ligne 1 de l'adresse
Ligne 2 de l'adresse
Ville (Province) Code postal

Le gouvernement du Canada est heureux de vous informer que [Prénom de l'enfant] est admissible à un Bon d'études canadien d'un montant minimal de 500 $!

Le Bon d'études canadien peut vous aider à épargner dès à présent en prévision des études postsecondaires de votre enfant. Le gouvernement du Canada déposera **un montant de 500 $** dans un compte d'épargne-études, appelé un régime enregistré d'épargne-études (REEE).

Vous n'êtes pas tenu de cotiser dans le compte de REEE pour obtenir le Bon d'études canadien! Votre enfant pourrait aussi recevoir un montant supplémentaire de 100 $ chaque année jusqu'à l'âge de 15 ans, jusqu'à concurrence de 2 000 $.

Que dois-je faire pour ouvrir un REEE et recevoir le Bon d'études canadien?

C'est très simple! Suivez ces étapes pour recevoir de l'argent pour les études postsecondaires de votre enfant :

Étape 1 : Demandez un numéro d'assurance sociale (NAS) pour votre enfant et vous. Visitez le site www.canada.ca/numero-assurance-sociale ou composez le 1-800-622-6232 pour connaître la démarche à suivre.

Étape 2 : Prenez rendez-vous auprès d'une institution financière participante de votre choix. Veuillez apporter la présente lettre ainsi que votre NAS et celui de votre enfant.

Étape 3 : Ouvrez un REEE et présentez une demande pour obtenir le Bon d'études canadien.

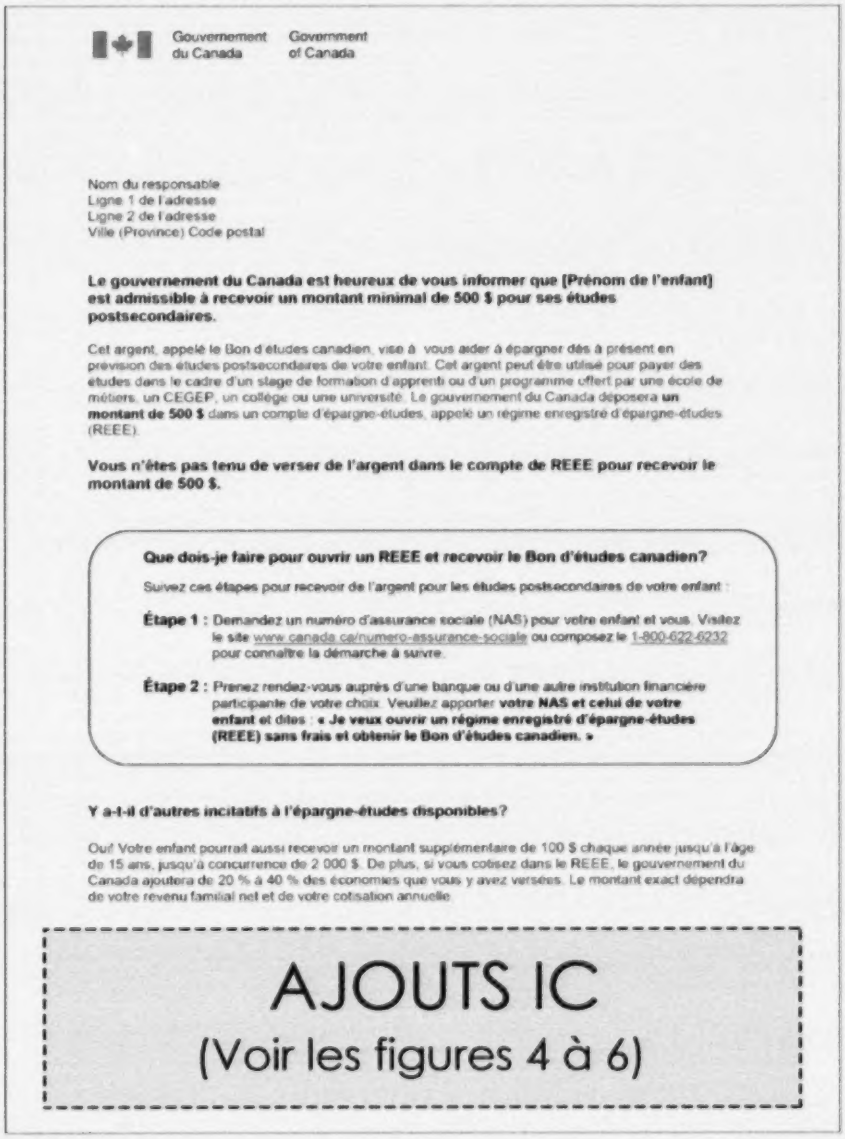
Y a-t-il d'autres incitatifs à l'épargne-études disponibles?

Oui! Selon votre revenu familial net et votre cotisation annuelle, le gouvernement du Canada peut aussi ajouter, grâce à la Subvention canadienne pour l'épargne-études, l'équivalent de 20 % à 40 % du montant versé dans un REEE pour votre enfant.

Votre enfant pourra utiliser le Bon d'études canadien et la Subvention canadienne pour l'épargne-études pour payer ses études à temps plein ou à temps partiel dans le cadre d'un stage de formation d'apprenti ou d'un programme offert par une école de métiers, un CEGEP, un collège ou une université.

AJOUTS IC
(Voir les figures 4 à 6)

FIGURE 3 - LETTRE MODIFIÉE



Gouvernement du Canada | Government of Canada

Nom du responsable
Ligne 1 de l'adresse
Ligne 2 de l'adresse
Ville (Province) Code postal

Le gouvernement du Canada est heureux de vous informer que [Prénom de l'enfant] est admissible à recevoir un montant minimal de 500 $ pour ses études postsecondaires.

Cet argent, appelé le Bon d'études canadien, vise à vous aider à épargner dès à présent en prévision des études postsecondaires de votre enfant. Cet argent peut être utilisé pour payer des études dans le cadre d'un stage de formation d'apprenti ou d'un programme offert par une école de métiers, un CEGEP, un collège ou une université. Le gouvernement du Canada déposera **un montant de 500 $** dans un compte d'épargne-études, appelé un régime enregistré d'épargne-études (REEE).

Vous n'êtes pas tenu de verser de l'argent dans le compte de REEE pour recevoir le montant de 500 $.

Que dois-je faire pour ouvrir un REEE et recevoir le Bon d'études canadien?

Suivez ces étapes pour recevoir de l'argent pour les études postsecondaires de votre enfant :

Étape 1 : Demandez un numéro d'assurance sociale (NAS) pour votre enfant et vous. Visitez le site www.canada.ca/numero-assurance-sociale ou composez le 1-800-622-6232 pour connaître la démarche à suivre.

Étape 2 : Prenez rendez-vous auprès d'une banque ou d'une autre institution financière participante de votre choix. Veuillez apporter **votre NAS et celui de votre enfant** et dites : **« Je veux ouvrir un régime enregistré d'épargne-études (REEE) sans frais et obtenir le Bon d'études canadien. »**

Y a-t-il d'autres incitatifs à l'épargne-études disponibles?

Oui! Votre enfant pourrait aussi recevoir un montant supplémentaire de 100 $ chaque année jusqu'à l'âge de 15 ans, jusqu'à concurrence de 2 000 $. De plus, si vous cotisez dans le REEE, le gouvernement du Canada ajoutera de 20 % à 40 % des économies que vous y avez versées. Le montant exact dépendra de votre revenu familial net et de votre cotisation annuelle.

AJOUTS IC
(Voir les figures 4 à 6)

Importance des avantages

Simplification du processus

FIGURE 4- AJOUT 1 : IMAGE – RÉDUCTION DE LA DISTANCE SUBJECTIVE

Ce jour viendra plus tôt que vous le pensez !

Ouvrez un REEE pour aider à préparer un avenir prometteur pour votre enfant. Recevez au moins 500 $ pour vous aider à payer les études postsecondaires de votre enfant.

FIGURE 5- AJOUT 2 : CHÈQUE – SOULIGNE LA PERTE POTENTIELLE D'AVANTAGES TANGIBLES

Ne manquez pas cette occasion pour assurer l'avenir de [prénom] – prenez rendez-vous auprès d'une institution financière participante pour ouvrir un REEE et obtenir au moins 500 $ pour les études postsecondaires.

Il s'agit d'un rappel à coller sur le frigo.

Date : Le 27 février 2017

À : *[Prénom et nom de l'enfant]*

Montant : *Cinq cents dollars* 500 $

Note : *Pour des études postsecondaires*

FIGURE 6 – AJOUT 3 : LISTE DE VÉRIFICATION – APPEL À L'ACTION CONCRET

Il s'agit d'un rappel à coller sur le frigo.

À faire :

Obtenir 500 $ pour les études de [prénom de l'enfant]

- ❑ Obtenir un numéro d'assurance sociale (NAS) pour [prénom de l'enfant] – aller au www.canada.ca/numero-assurance-sociale ou composer le 1-800-622-6232 pour en savoir plus
- ❑ Prendre rendez-vous auprès d'une banque ou d'une autre institution financière participante pour ouvrir un REEE
- ❑ Apporter mon NAS ainsi que celui de [prénom de l'enfant] au rendez-vous et dire : « Je veux ouvrir un REEE sans frais et obtenir le Bon d'études canadien »

JUSTIFICATION SUR LE PLAN DE LA SCIENCE DU COMPORTEMENT

La lettre modifiée et chacun des ajouts ont été conçus pour éliminer les obstacles comportementaux présentés à la page 5. Bien que la lettre elle-même a pour objectif de rappeler aux responsables l'existence du BEC, les changements apportés aux lettres ont été conçus pour réduire les autres obstacles décrits ci-dessus : les perceptions erronées à l'égard des REEE et du BEC, les obstacles liés au processus et la distance subjective.

Bien que la lettre elle-même ait pour objectif de rappeler aux responsables l'existence du BEC, les changements apportés aux lettres ont été conçus pour réduire les autres obstacles décrits ci-dessus : les perceptions erronées à l'égard des REEE et du BEC, les obstacles liés au processus et la distance subjective.

Lettre type – La lettre type, celle qu'EDSC envoyait directement par la poste aux responsables d'enfants admissibles de familles à faible revenu au moment de l'essai, est bien conçue et a évolué au fil du temps pour tenir compte d'un certain nombre de principes des sciences du comportement. Cette lettre est courte et concise, et elle est personnalisée avec le nom de l'enfant. Elle communique les avantages qu'offre l'incitatif à l'épargne-études et présente l'information de façon structurée. Le processus d'inscription est divisé en étapes, lesquelles sont mises en évidence à l'aide d'un encadré. Cette lettre fait l'objet d'améliorations constantes, qui sont par exemple fondées sur les résultats de cet essai et des essais précédents, ainsi que par la rétroaction des partenaires et des intervenants avec lesquels EDSC collabore dans ses efforts de sensibilisation.

Lettre modifiée – Dans la lettre modifiée, les avantages du BEC et des REEE sont présentés à la première section pour en faire valoir l'importance et pour en faciliter la lecture[v]. La première section de la lettre modifiée souligne que l'argent peut être utilisé pour payer des frais liés aux études postsecondaires, comme ceux des programmes d'apprentissage, d'écoles de métiers, de cégeps, de collèges et d'universités. La lettre indique de collèges et d'universités. La lettre indique également que les bénéficiaires peuvent recevoir jusqu'à 2 000 $. Dans l'encadré décrivant les étapes nécessaires à l'ouverture d'un REEE, le processus est réduit à deux étapes (plutôt que trois dans la lettre type) en vue d'atténuer la complexité perçue du processus.

Image – L'image et texte d'accompagnement (« Ce jour viendra plus tôt que vous ne le pensez ») de cet ajout sont conçus pour que le responsable lisant la lettre ait l'impression que l'inscription de leur enfant à des études postsecondaires n'est pas si lointaine. L'utilisation d'une image peut aider les responsables à réaliser des avantages du BEC et permettre aux parents d'imaginer leur enfant dans cette situation (obtention du diplôme d'études secondaires). En rendant les avantages de l'incitatif à l'épargne-études moins lointains et plus évidents, on a émis l'hypothèse que les responsables seraient plus motivés à ouvrir un REEE pour leur enfant.

Chèque – Le faux chèque a été conçu pour rendre les avantages de l'incitatif à l'épargne-études plus tangibles, soit sous une forme physique que les bénéficiaires connaissent déjà. Le texte d'accompagnement et la forme du chèque reposent sur le principe de l'aversion à la perte, et ce, pour que les responsables perçoivent le fait de ne pas utiliser le BEC comme la perte d'un avantage pour le bénéficiaire. Le chèque est utilisé à des fins d'illustration uniquement et ne peut pas être déwposé auprès d'un organisme qui offre des REEE, comme une banque, un courtier en programme de bourses d'études ou une compagnie d'assurance. Au-dessus du chèque se trouvent une ligne pointillée et des ciseaux pour indiquer que cette section peut être coupée et conservée en guise d'aide-mémoire.

Liste de vérification – La liste de vérification a été conçue pour aider les bénéficiaires potentiels à passer à travers le processus d'inscription en leur fournissant un appel à l'action concret[vi]. La liste de vérification fournie non seulement présente les étapes à franchir pour ouvrir un REEE et demander le BEC, mais aussi des instructions sur la façon de franchir ces étapes. La liste de vérification est également destinée à être découpée et conservée en guise d'aide-mémoire par le destinataire.

RÉSULTATS

Dans quelle mesure les lettres font-elles augmenter le taux d'adhésion au BEC?

Le fait de recevoir l'une ou l'autre des lettres a considérablement accru la participation au BEC par rapport au fait de ne pas recevoir de lettre du tout. Chez ceux qui n'ont pas reçu de lettre, environ 5 % des responsables se sont inscrits au BEC. L'envoi d'une lettre a fait monter de 3 à 4 % le taux de participation au BEC pour qu'il atteigne un total de 8 à 9 %. L'envoi de lettres types ou de lettres modifiées n'a produit aucune différence statistiquement significative entre les taux de participation (voir figure 7).

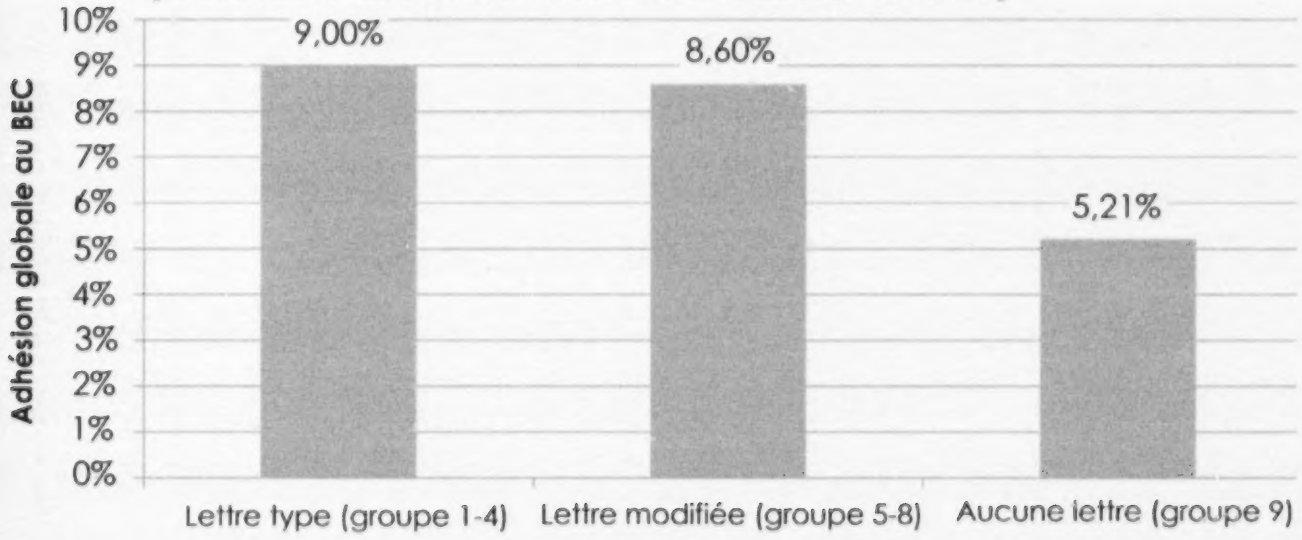
Enfants nouvellement admissibles et enfants précédemment admissibles

Enfants nouvellement admissibles et enfants précédemment admissibles

Les taux d'adhésion au BEC étaient beaucoup plus élevés chez les responsables ayant au moins un enfant nouvellement admissible que chez les responsables ayant uniquement des enfants précédemment admissibles. Chez ceux qui n'ont pas reçu de lettre, environ 9 % des responsables ayant des enfants nouvellement admissibles se sont inscrits au BEC. À 14 %, le taux d'adhésion au BEC le plus élevé a été enregistré par les responsables ayant reçu une lettre du groupe 4, ce qui représente une hausse de 50 % par rapport au taux de ceux ayant reçu une lettre type sans ajout.

En revanche, les responsables ayant uniquement des enfants précédemment admissibles qui n'ont pas reçu de lettre durant la période d'essai ont affiché un taux d'adhésion d'environ 2 %. La lettre la plus efficace (groupe 3) a permis de tripler à 6 % le taux d'adhésion au BEC au sein de cette population.

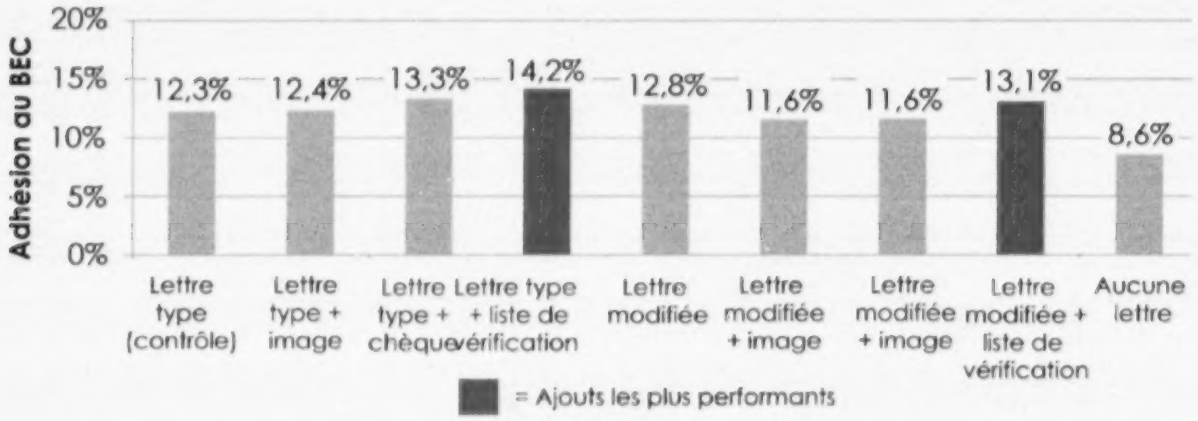
FIGURE 7 - COMPARAISON DE L'ADHÉSION SELON L'ENVOI DE LA LETTRE TYPE OU MODIFIÉE (NOUVELLEMENT ADMISSIBLES ET PRÉCÉDEMMENT ADMISSIBLES COMBINÉS)



Quelle lettre a été la plus efficace auprès des responsables d'enfants nouvellement admissibles?

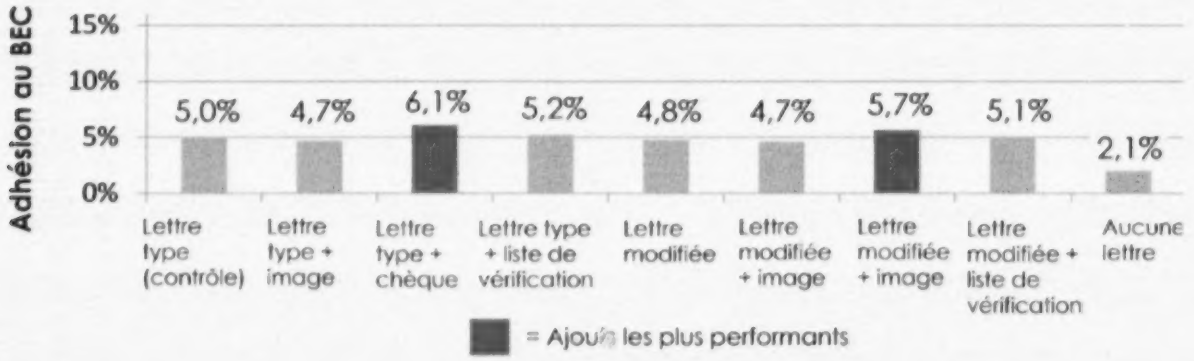
Chez les responsables qui avaient au moins un enfant nouvellement admissible, l'envoi d'une lettre a fait augmenter le taux d'adhésion au BEC, mais c'est la lettre modifiée comprenant la liste de vérification qui a été la plus efficace (voir figure 8)[vii].

FIGURE 8 - COMPARAISON DE L'ADHÉSION SELON LES DIVERS TYPES DE LETTRE CHEZ LA POPULATION NOUVELLEMENT ADMISSIBLE



Quelle lettre a été la plus efficace auprès des responsables d'enfants précédemment admissibles?
Chez les responsables ayant uniquement des enfants précédemment admissibles, l'envoi d'une lettre a fait augmenter le taux d'adhésion au BEC, mais c'est l'ajout du faux chèque qui a été le plus efficace (voir figure 9)[viii].

FIGURE 9 - COMPARAISON DE L'ADHÉSION SELON LES DIVERS TYPES DE LETTRE CHEZ LA POPULATION PRÉCÉDEMMENT ADMISSIBLE



RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

Dans l'ensemble, la liste de vérification a produit les meilleurs résultats chez les responsables ayant au moins un enfant nouvellement admissible, alors que l'ajout du faux chèque a eu un plus grand impact chez les responsables ayant uniquement des enfants précédemment admissibles. Bien que la liste de vérification et le faux chèque peuvent tous deux être découpés pour servir d'aidemémoire pour adhérer au BEC, ces deux ajouts visent à réduire deux obstacles comportementaux distincts. Le chèque concrétise l'avantage que procure l'incitatif et souligne la perte de cet avantage pour les responsables s'ils n'adhèrent pas au BEC. La liste de vérification a été plus efficace chez les responsables d'un enfant nouvellement admissible parce qu'elle les encourageait clairement à agir en leur présentant les étapes du processus à suivre pour adhérer au BEC et des instructions sur la façon de mener à bien ce processus, dont le responsable d'un enfant nouvellement admissible n'a peut-être jamais entendu parler.

Dans l'ensemble, la liste de vérification a produit les meilleurs résultats chez les responsables ayant au moins un enfant nouvellement admissible, alors que l'ajout du faux chèque a eu un plus grand impact chez les responsables ayant uniquement des enfants précédemment admissibles.

L'analyse statistique a été effectuée au moyen d'un modèle de régression multiple logit. Les résultats obtenus avec l'inclusion de variables de contrôle pour le langage, la géographie et l'âge des enfants ont été robustes.

OBSERVATIONS ADDITIONELLES

Variation selon l'âge et la région

D'autres analyses exploratoires ont été réalisées afin de cerner les facteurs qui influencent la participation au BEC. L'âge des enfants est un facteur important. En général, plus l'enfant est âgé, moins le responsable est susceptible d'ouvrir un REEE et de demander le BEC. Des variations régionales ont également été observées. La participation au BEC est généralement plus élevée dans l'Ouest du Canada et au Québec. Bon nombre de ces provinces (Colombie-Britannique, Saskatchewan, Québec) avaient d'autres incitatifs à l'épargne-études liés aux REEE au moment de l'essai, ce qui pourrait expliquer les niveaux plus élevés de participation. Les taux d'adhésions sont généralement plus faibles en Ontario et dans les provinces de l'Atlantique. Ces résultats concordent avec ceux d'essais précédents relatifs à des envois postaux.[11]

Des parents ont demandé le BEC pour certains de leurs enfants admissibles

Environ 13 % des responsables qui ont demandé le BEC après avoir reçu une lettre ne l'ont pas demandé pour tous les enfants admissibles dont ils ont la garde. D'autres travaux de recherche sont nécessaires pour comprendre ce qui motive ce comportement.

Le besoin de rappels

Chez les responsables ayant des enfants précédemment admissibles qui ont déjà reçu au moins une lettre auparavant, le fait de recevoir le modèle de lettre le plus efficace de cet essai (lettre avec le faux chèque) a fait tripler l'adhésion au BEC. Cela porte à croire qu'il pourrait être efficace de communiquer de façon répétée et diverse avec les responsables.

Rentabilité

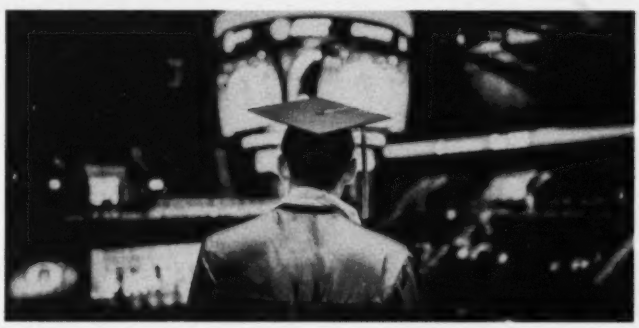
Le BEC est offert à tous les enfants admissibles de familles à faible revenu. Comme nous l'avons déjà mentionné, le taux de participation au BEC est actuellement de 34,7 %, ce qui signifie que 1,81 million d'enfants admissibles n'ont pas encore tiré parti de cet incitatif à l'épargne-études. D'après les coûts des envois postaux dans le cadre de cet essai, le coût moyen par inscription est de 32,75 $. Notons que le coût par inscription pour les ménages nouvellement admissibles est de 21,54 $ en raison des taux d'adhésion plus élevés. Quant

au coût d'adhésion par enfant précédemment admissible après l'envoi de la lettre, il est plus élevé et se fixe à 45,53 $. Ces coûts tiennent compte du fait que certaines personnes auraient ouvert un REEE et demandé le BEC au nom de leurs enfants même si elles n'avaient pas reçu de lettre. Ces données ne représentent pas les coûts de fonctionnement du programme en général et peuvent ne pas être généralisées à d'autres initiatives visant à promouvoir le BEC ou à d'autres programmes pour les familles à faible revenu.

CONCLUSION

Dans le cadre de cet essai contrôlé randomisé, nous avons mis à l'épreuve une série de lettres conçues pour accroître l'adhésion au Bon d'études canadien chez les enfants admissibles issus de familles à faible revenu. Les modifications apportées à certains éléments de texte de la lettre utilisée par EDSC pour encourager l'adhésion au BEC n'ont pas entraîné une augmentation statistiquement significative de l'adhésion chez les responsables. Cependant, les ajouts fondés sur le comportement ont donné lieu à une hausse des adhésions. L'ajout d'un faux chèque au bas de la lettre a fait croître le taux d'adhésion des responsables d'enfants précédemment admissibles au BEC. En ce qui concerne les responsables d'enfants nouvellement admissibles, c'est l'ajout de la liste de vérification fournissant un appel concret à l'action et des instructions qui a fait augmenter leur taux d'adhésion.

Les résultats de cet essai donnent à penser que des approches ciblées intégrant des interventions et des expérimentations qui reposent sur l'introspection comportementale peuvent aider à réduire des obstacles comportementaux précis qui freinent la participation à des programmes publics, comme les incitatifs à l'épargne-études administrés par EDSC. À plus grande échelle, l'envoi de lettres améliorées par les ajouts les plus efficaces permettrait à des milliers d'enfants supplémentaires de profiter du BEC pour les aider à payer leurs études postsecondaires. Depuis la fin de cet essai, EDSC a intégré les ajouts les plus efficaces, et ce, en plus d'autres améliorations aux lettres qu'elle envoie directement aux Canadiens responsables d'enfants admissibles. La Direction générale d'EDSC est un chef de file dans l'utilisation d'approches novatrices visant à accroître la participation au BEC, et elle poursuit ses efforts pour améliorer les programmes, de l'apprentissage et le Laboratoire d'innovation d'EDSC de leur collaboration, sans laquelle cet essai n'aurait pas pu être possible, et des efforts qu'ils déploient pour améliorer le niveau et la qualité de vie pour tous les Canadiens.



i EDSC, 2015, Rapport d'évaluation sommative sur le Programme canadien pour l'épargne-études.

ii Associés de recherche EKOS, 2008, Recherche sur les points de vue et expériences des parents à faible revenu concernant le REEE, la SCEE et le BEC.

iii A. Parkin, 2016, Family savings for post-secondary education: A summary of research on the importance and impact of post-secondary education savings incentive programs. Rapport p réparé pour The Omega Foundation.

iv ESDC Innovation Lab (2017). Canada Learning Bond Nudge Trial: Testing the effectiveness of Behavioral Insights through a promotional mailing.

v Shreshtha, K. Lenz, B. Chaparro, et J. Owens, 2007, « "F" Pattern Scanning of Text Images in Web Pages », Acte de la réunion annuelle de la Human Factors and Ergonomics Society, vol. 51, no 18, p. 1200-1204.

vi P. M. Gollwitzer et P. Sheeran, 2006, « Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes », dans M. P. Zanna (dir.), Advances in Experimental Social Psychology, vol. 38, p. 69119, San Diego (CA): Academic Press.

vii Résultat significatif sur le plan statistique selon un niveau de confiance de 90 %.

viii Résultat significatif sur le plan statistique selon un niveau de confiance de 90 %.

ix ESDC Innovation Lab (2017). Canada Learning Bond Nudge Trial: Testing the effectiveness of Behavioural Insights through a promotional mailing.